
Inhaltsverzeichnis

Prüfungsmodalitäten.....	7
A Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	11
1 Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften	11
2 Arten von Produktdaten	15
3 Produktklassifikationen und Produktkategorien	17
4 Instrumente zur Förderung des Verkaufs.....	17
5 Rechtliche Regelungen	18
6 Serviceleistungen	22
7 Zahlungsverkehr	24
8 Zusammenstellung des Sortiments.....	25
9 Die Struktur von Bestellungen	26
10 Beschaffungsrelevante Absatzzahlen	26
11 Die Produktbeschreibung auf der Produktdetailseite.....	26
12 Der Checkout-Prozess.....	28
13 Der Abschluss von Verträgen.....	33
14 Erfüllungsort und Gerichtsstand	35
15 Kaufvertragsarten	36
16 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen	37
17 Fernabsatzrecht.....	39
18 Datenschutz und Datensicherheit	40
19 Grafische Darstellung von Produkten.....	40
B Geschäftsprozesse im E-Commerce	42
1 Online-Vertriebskanäle auswählen und einsetzen	42
2 Kennzahlen zur Auswertung des Nutzerverhaltens	54
3 Benutzerfreundliche Prozessabläufe.....	55
4 Rahmenbedingungen	57
5 Projektorientierte Arbeitsorganisation	62
6 Marketing	68
7 Marktforschung	69
8 Produktpolitik.....	69
9 Sortimentspolitik.....	70
10 Preispolitik	72

11	Distributionspolitik	73
12	Kommunikationspolitik	74
13	Werbung	75
14	Das Marketingkonzept	77
15	Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	78
16	Das Kundenbeziehungsmanagement	78
17	Einbeziehung der Kundenstruktur ins Marketing	82
18	Das Onlinemarketing	82
19	Die Preisgestaltung	100
20	Die Kalkulation von Verkaufspreisen	101
21	Inventur und Inventar	102
22	Bilanz	104
23	Geschäftsfälle und Veränderungen der Bilanz	105
24	Die Bestandskonten	106
25	Ablauf der Buchführung	108
26	Erfolgskonten	110
27	Warenbuchungen	111
28	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	111
29	Eröffnungsbilanzkonto und Schlussbilanzkonto	113
30	Die Umsatzsteuer	113
31	Die Kostenartenrechnung	115
32	Kostenstellenrechnung und Kostenträgerrechnung	117
33	Das Controlling	124
C	Kundenkommunikation im E-Commerce	128
1	Der Lieferverzug	128
2	Kontrollen im Wareneingang	128
3	Die Schlechtleistung	129
4	Die Bearbeitung von Reklamationen und Retouren	133
5	Der Annahmeverzug	134
6	Der Zahlungsverzug	135
7	Mahnverfahren und Verjährung	135
8	Kommunikation	136
D	Wirtschafts- und Sozialkunde	144
1	Unternehmensziele	144
2	Rechtsformen	145

3	Die Aufbauorganisation	147
4	Zusammenarbeit des Unternehmens mit anderen Institutionen	148
5	Marktsituation und konjunkturelle Entwicklung	149
6	Die Berufsbildung	150
7	Der Arbeitsvertrag	151
8	Rechtliche Regelungen mit Auswirkungen auf den Arbeitsvertrag.....	151
9	Sicherheit	152
10	Nachhaltigkeit	155
E	LÖSUNGEN.....	158
A	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	158
B	Geschäftsprozesse im E-Commerce.....	186
C	Kundenkommunikation im E-Commerce.....	229
D	Wirtschafts- und Sozialkunde	249
	Bildquellenverzeichnis	261
	Sachwortverzeichnis	262